



**UMY**

UNIVERSITAS  
MUHAMMADIYAH  
YOGYAKARTA

Program Studi  
Teknik Sipil

# Prosedur Kerja Perbaikan dan Pengisian Kepuasan Pelanggan






**PROSEDUR KERJA PERBAIKAN DAN PENINGKATAN  
KEPUASAN PELANGGAN  
TEKNIK SIPIL UMY**




**UMY**

**UNIVERSITAS  
MUHAMMADIYAH  
YOGYAKARTA**

Unggul & Islami


PENGESAHAN		
Disahkan Oleh:	Disetujui Oleh:	Disiapkan Oleh:
Dekan Fakultas Teknik UMY	Ketua Prodi Teknik Sipil UMY	Gugus Kendali Mutu Prodi Teknik Sipil UMY
 	 	
Jazaul Ikhsan, ST, MT, Ph.D	Prof. Agus Setyo Muntohar, ST, M. Eng.Sc, Ph.D(Eng.)	Ir. Anita Widianti, MT
NIP. 19720524199804123037	NIK. 19750814199904123040	NIP. 196507201994032001

No. Dokumen	: PK/UMY/011/008	No./Tgl. Revisi	: 00
Tanggal Terbit	: 20 Juli 2018	Halaman	: 2 dari 7
Alamat: Jl. Brawijaya, Tamantirto, Kasihan, Bantul, Yogyakarta, Indonesia, 55183 Telp: (0274) 387656; Fax: (0244) 387646 Email: <a href="mailto:tekniksipil@umy.ac.id">tekniksipil@umy.ac.id</a> ; Website: <a href="http://tekniksipil.umy.ac.id/">http://tekniksipil.umy.ac.id/</a>			

 <b>UMY</b> UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA	<b>PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL</b>	No. Dokumen : PK/UMY/011/008
		Tanggal Terbit : 20 Juli 2018
	<b>PROSEDUR KERJA PERBAIKAN DAN          PENINGKATAN KEPUASAN          PELANGGAN</b>	No. / Tgl Revisi : 00
		Halaman : 3 dari 7

**Riwayat Revisi Dokumen**

No Revisi	Tanggal Revisi	Deskripsi Revisi

 <b>UMY</b> UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA	<b>PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL</b>	No. Dokumen : PK/UMY/011/008
		Tanggal Terbit : 20 Juli 2018
	<b>PROSEDUR KERJA PERBAIKAN DAN  PENINGKATAN KEPUASAN  PELANGGAN</b>	No. / Tgl Revisi : 00
		Halaman : 4 dari 7

## A. TUJUAN

Tujuan dari prosedur ini adalah sebagai acuan bagi pengguna alumni untuk memberi masukan ke Prodi

## B. RUANG LINGKUP


Prosedur ini mengendalikan tata cara proses kegiatan belajar mengajar sampai dengan penilaian mata kuliah.

## C. PEDOMAN

- C.1. Pedoman Pimpinan Pusat Muhammadiyah Nomor 02/PED/I.0/B/2012 tentang Perguruan Tinggi Muhammadiyah.
- C.2. Keputusan Majelis Pendidikan Tinggi Pimpinan Pusat Muhammadiyah Nomor 060/KEP/I.3/2013 tentang Statuta Universitas Muhammadiyah Yogyakarta Tahun 2013.


## D. PROSEDUR

- D.1. Pengurus Prodi mencermati semua aspek di lingkungan Prodi yang belum sesuai dengan keadaan ideal/persyaratan dari Standar Mutu Internal dan Eksternal
- D.2. Pengurus Prodi mengadakan rapat kerja untuk semua dosen di Prodi dengan agenda mencari usaha untuk mencapai target Standar Mutu
- D.3. Dosen-dosen memberikan masukan terkait usaha dan program untuk mencapai target
- D.4. Pengurus Prodi mencatat dan mengumpulkan semua usulan-usulan dari Dosen
- D.5. Semua anggota rapat kerja menyepakati sebuah keputusan bersama secara musyawarah mufakat.
- D.6. Dalam rapat kerja tersebut, tim adhoc dibentuk Pengurus Prodi untuk menyelesaikan tiap masalah spesifik bila diperlukan dan surat tugas dari Prodi
- D.7. Tim Adhoc Melaksanakan program yang disepakati
- D.8. Tim Adhoc melaporkan kembali hasil kegiatan program pada rapat kerja berikutnya.










	<b>PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL</b>	No. Dokumen : PK/UMY/011/008
		Tanggal Terbit : 20 Juli 2018
	<b>PROSEDUR KERJA PERBAIKAN DAN PENINGKATAN KEPUASAN PELANGGAN</b>	No. / Tgl Revisi : 00
		Halaman : 5 dari 7


#### **E. PIHAK TERKAIT**


- E.1. Pengurus Prodi
- E.2. Dosen
- E.3. Tim Adhoc

	<b>PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL</b>	No. Dokumen : PK/UMY/011/008
		Tanggal Terbit : 20 Juli 2018
	<b>PROSEDUR KERJA PERBAIKAN DAN PENINGKATAN KEPUASAN PELANGGAN</b>	No. / Tgl Revisi : 00
		Halaman : 6 dari 7

**Diagram Alir Penyebaran atau Pengisian Kepuasa Pelanggan**

NO	Uraian Prosedur	Pelaksana				Mutu Baku		
		Pengurus Prodi	Dosen	Tim Adhoc		Syarat/Perlengkapan	Waktu	Output
1	Pengurus Prodi mencermati semua aspek di lingkungan Prodi yang belum sesuai dengan keadaan ideal/persyaratan dari Standar Mutu Internal dan Eksternal							
2	Pengurus Prodi mengadakan rapat kerja untuk semua dosen di Prodi dengan agenda mencari usaha untuk mencapai target Standar Mutu							
3	Dosen-dosen memberikan masukan terkait usaha dan program untuk mencapai target							
4	Pengurus Prodi mencatat dan mengumpulkan semua usulan-usulan dari Dosen							
5	Semua anggota rapat kerja menyepakati sebuah keputusan bersama secara musyawarah mufakat.							
6	Dalam rapat kerja tersebut, tim adhoc dibentuk Pengurus Prodi untuk menyelesaikan tiap							

	<b>PROGRAM STUDI TEKNIK SIPIL</b>	No. Dokumen : PK/UMY/011/008
		Tanggal Terbit : 20 Juli 2018
	<b>PROSEDUR KERJA PERBAIKAN DAN PENINGKATAN KEPUASAN PELANGGAN</b>	No. / Tgl Revisi : 00
		Halaman : 7 dari 7

	masalah spesifik bila diperlukan dan surat tugas dari Prodi							
7	Tim Adhoc Melaksanakan program yang disepakati							
8	Tim Adhoc melaporkan kembali hasil kegiatan program pada rapat kerja berikutnya.			